



BANK SPÓŁDZIELCZY W ŻMIGRODZIE

## Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Żmigrodzie *zwanego dalej Bankiem* ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skargi lub reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skarg i reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę lub reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Do złożonej skargi lub reklamacji Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem reklamacji.
2. Bank rozpatruje reklamacje Posiadacza Karty/Użytkownika karty w zakresie:
  - 1) transakcji płatniczych złożone w terminie nie późniejszym, niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia;
  - 2) pozostałych nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem kart płatniczych złożone w terminie nie późniejszym, niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
3. Skarga lub reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
4. Klient może złożyć skargę lub reklamację w każdej placówce Banku Spółdzielczego w Żmigrodzie w następującej formie:
  - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
  - 3) w formie elektronicznej – na adres: [sekretariat@bszmigrod.com.pl](mailto:sekretariat@bszmigrod.com.pl)
5. Rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek Klienta.
6. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub reklamacji wysyłane jest do Klienta za pośrednictwem operatora pocztowego za potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie powoduje ryzyka o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym. W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.

7. Klient może złożyć skargę lub reklamację przez pełnomocnika. Wymagane jest pełnomocnictwo w zwykłej formie pisemnej, podpisane zgodnie ze wzorem podpisu złożonym w Banku.
8. Skarga lub reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia kwestii zgłoszonej przez Klienta.
9. Bank udziela odpowiedzi na skargę lub reklamację Klienta bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawierali umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w niniejszym Załączniku, Bank dostarcza w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, Bank przed upływem tego terminu, informuje pisemnie Klienta o:
  - 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
12. W przypadku, o którym mowa w ust. 11, termin rozpatrzenia reklamacji lub skargi i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia jej otrzymania.
13. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 12, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
14. Odpowiedź, o której mowa w ust. 5, powinna zawierać w szczególności:
  - 1) Uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja lub skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - 2) Wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) Imię nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) Określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji lub skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
15. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji lub skargi Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 5 powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - 1) Odwołanie się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Bank przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;

- 2) Skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Bank przewiduje taką możliwość;
- 3) Wystąpienie z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 4) Wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpatrzenia sprawy.

16. Bank nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie skargi lub reklamacji.

17. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:

- 1) Rzecznika Finansowego;
- 2) Arbitra Bankowego - w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 8000 złotych;
- 3) Sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- 4) Sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego;
- 5) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta;
- 6) Rzecznika Ubezpieczonych w przypadku spraw dotyczących ubezpieczeń.

18. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Plac Powstańców Warszawy 1, skr. Pocz. 419, 00-950 Warszawa. Klient ma możliwość złożenia skargi na działalność Banku do Komisji Nadzoru Finansowego.

19. Niniejszy Załącznik stanowi integralną część **Umowy**